



REGIMENTO DA OUVIDORIA

UNIBAGOZZI

CURITIBA/PR
2022



REGIMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I: DA OUVIDORIA

Art. 1º- A Ouvidoria do Centro Universitário UniBagozzi é um canal de diálogo entre a comunidade (acadêmica ou externa) e a Direção da instituição, fomentando o aprimoramento constante dos serviços prestados e a agilidade nas decisões administrativas. Nesse canal, o cidadão poderá apresentar suas demandas na forma de elogios, sugestões, críticas, denúncias e reclamações sobre os serviços prestados na instituição.

Art. 2º- São objetivos da Ouvidoria do Centro Universitário UniBagozzi:

- I- Ser agente de mudanças internas e de melhoria das relações externas.
- II- Ser um centro de defesa e promoção da cidadania.

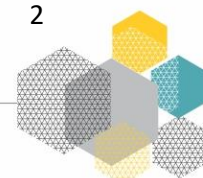
Art. 3º- A Ouvidoria da do Centro Universitário UniBagozzi terá sua sede à Rua Caetano Marchesini, 952, Portão, Curitiba, Paraná, CEP: 81.070-110, sendo o atendimento realizado pelo telefone (41) 3521-2727, por carta ou pelo endereço do correio eletrônico ouvidoria@unibagozzi.edu.br.

Art. 4º- A Ouvidoria está subordinada à Direção da instituição.

CAPÍTULO II: DOS PRINCÍPIOS

Art. 5º- A Ouvidoria do Centro Universitário UniBagozzi, tem como princípios:

- I- Facilitar e agilizar as informações, por meio de canais de comunicação estabelecidos de forma aberta, honesta e objetiva.
- II- Agir com transparência, integridade e respeito, atuando de forma ágil e precisa.
- III- Respeitar o indivíduo, preservando sua dignidade e identidade, reconhecendo o direito de livre expressão e diversidade de opinião.
- IV- Exercer suas atividades com independência e autonomia, resguardando o sigilo das informações.
- V- Apresentar uma resposta ao demandante no menor prazo possível, com clareza e objetividade.
- VI- Ser um agente promotor de mudanças na instituição, buscando a correção dos procedimentos errôneos, evitando a sua repetição e estimulando a melhoria contínua da qualidade.



CAPÍTULO III: DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 6º- A Ouvidoria do Centro Universitário UniBagozzi, tem as seguintes atribuições:

I- Receber as demandas (reclamações, sugestões, consultas ou elogios) provenientes das comunidades acadêmica e externa.

II- Enviar as solicitações aos gestores envolvidos, que devem analisar e responder à ouvidoria no prazo máximo de dois dias úteis.

Parágrafo único: A exceção ao cumprimento desse prazo deverá ser justificada, por escrito, à Ouvidoria.

III- Encaminhar ao demandante a resposta oferecida.

IV- Registrar todas as demandas e respostas oferecidas à Ouvidoria.

V- Acompanhar as demandas consideradas pertinentes, até sua eventual e possível solução.

CAPÍTULO IV: DAS DEMANDAS

Art. 7º- A Ouvidoria do Centro Universitário UniBagozzi recebe:

I- Reclamações sobre qualquer unidade ou serviço prestado da instituição.

II- Sugestões sobre alternativas e melhorias nas instalações, unidades e serviços prestados da instituição.

III- Consultas, para obter informações variadas.

IV- Elogios sobre serviços, instalações, colaboradores ou outro item que o demandado considere eficiente na instituição.

Art. 8º- As demandas, recebidas e analisadas pelos gestores, devem ser tratadas da seguinte forma:

I- Reclamações: explicar o fato corrigi-lo ou não o reconhecer como verdadeiro.

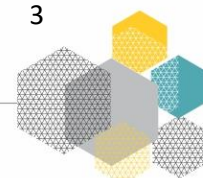
II- Sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção.

III- Consultas: responder às questões dos demandantes.

IV- Elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho.

Art. 9º- Na hipótese de ocorrência de denúncia, que não seja relacionada às finalidades da Ouvidoria, esta será encaminhada ao departamento jurídico da instituição.

Art. 10º- A denúncia anônima somente será analisada quando composta de fatos ou informações objetivas que possibilitem a verificação e identificação dos elementos concretos denunciados.



CAPÍTULO V: DOS USUÁRIOS

Art. 11º- A Ouvidoria do Centro Universitário UniBagozzi pode ser utilizada por:

I – Estudantes da instituição.

II – Colaboradores técnico-administrativos e docentes da instituição.

III – Pessoas da comunidade local e regional;

Parágrafo único: A Ouvidoria não atende às solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 12º- Os casos não contemplados neste regimento serão resolvidos pela Direção do Centro Universitário UniBagozzi.

Art. 13º- O presente Regimento entra em vigor na data de sua aprovação pelo COSUP (Conselho Superior do Centro Universitário UniBagozzi), revogadas as disposições em contrário.

**CURITIBA
2022**

